

Nouveaux modes  
de résolution  
des conflits de la vie  
quotidienne

Le séminaire européen " Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne " s'est tenu le 22 septembre 2000 à Créteil dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne. Il a été organisé par la Délégation interministérielle à la Ville avec le soutien de la Commission européenne, dans le cadre du programme OLSIN.

Il a rassemblé près de 300 personnes : experts européens de la médiation, acteurs de terrain, représentants de collectivités locales et territoriales, élus, institutions, représentants d'associations...

Le séminaire a été préparé par des travaux de recherche sur la médiation en Europe. 42 experts européens ont participé à une journée de travail pour l'élaboration de Recommandations destinées aux gouvernements des Etats membres et aux institutions de l'Union européenne.

Ces actes reflètent la richesse des interventions et des pratiques. Ils témoignent de la volonté de la France de répondre aux préoccupations des médiateurs sociaux et de leurs employeurs, en les aidant à poursuivre ces pratiques dans de bonnes conditions.

SOCIALE

**Rencontres**

SOCIALE

**Paris - Créteil**

**L**e développement des pratiques dites de « médiation sociale » intéresse particulièrement le ministère délégué à la Ville, car elles traduisent souvent une forte implication de la société civile, habitants, associations, bénévoles..., dans le fonctionnement quotidien de la collectivité. Elles permettent aussi de résoudre par le dialogue les tensions et les incompréhensions de la vie urbaine. Ainsi, ces pratiques contribuent à la prévention de la violence et à reconnaître une place à chacun dans la cité. La médiation sociale agit également comme un tisseur de liens entre les gens qui cohabitent, au sein d'une famille, d'un quartier ou d'une communauté.

Mais ces pratiques ne vont pas de soi. De nombreuses interrogations se sont fait jour : comment définir la médiation sociale ? Comment prévoir ses modalités de fonctionnement ? Pour progresser dans sa réflexion, la France a jugé utile de susciter un approfondissement de la notion au niveau européen et une comparaison de pratiques semblables bien que définies différemment.

Le séminaire de Créteil a fait l'objet d'importants travaux préparatoires menés d'une part, par trois jeunes chercheurs de l'École des Hautes études en sciences sociales, Centre d'analyse et d'intervention sociologique (CADIS), dirigés par Michel Wieviorka, d'autre

part, par Michèle Guillaume-Hofnung, professeur de droit public à l'université de Paris XI et par Vincent Delbos, magistrat, vice-président chargé de l'application des peines au Tribunal de grande instance de Versailles.

Alexandra Poli, Nicola Tietze et Moussa Khedimellah ont été chargés de faire le point sur l'état de la recherche en Europe sur la question de la médiation sociale. Leurs travaux sont retranscrits dans cet ouvrage sous la forme d'une synthèse et seront complétés et publiés prochainement aux éditions de la Délégation interministérielle à la Ville.

Michèle Guillaume-Hofnung s'est attachée à préciser la définition de la médiation sociale, ainsi que les liens existant entre ce terme et les droits de l'homme.

Vincent Delbos a recensé un certain nombre d'initiatives de terrain dans différents pays européens.

Au niveau européen, ce séminaire permet de faire progresser une approche de la sécurité et de la prévention de la criminalité plus proche des gens, impliquant davantage la société civile, sans recourir exclusivement aux pouvoirs de la police et de la justice pour résoudre les difficultés de vie quotidienne rencontrées par les habitants. L'approfondissement

de cette notion – utilisée en tant que telle dans un petit nombre de pays seulement – ainsi que l'analyse comparée des pratiques doit se poursuivre par la mobilisation et l'extension du réseau ainsi créé à l'occasion de ce séminaire.

Pour la France, l'enjeu est de répondre aux préoccupations de nombreux médiateurs sociaux et de leurs employeurs, ainsi que de ceux auxquels la médiation sociale s'adresse, de leur donner les moyens – conceptuels, mais aussi matériels, statutaires, de formation et de qualification – pour poursuivre ces pratiques dans de bonnes conditions.

...

contours de cette figure européenne, en permettant d'aller plus loin que la juxtaposition d'initiatives et d'expériences. Favoriser les échanges, travailler en commun sur des questions comme la formation des médiateurs, la capitalisation des initiatives et les conditions de leurs transferts. Il y a des acquis des réseaux comme le Forum pour la sécurité urbaine, LIA, etc. Mais il n'est pas possible d'aller plus avant sans que les institutions européennes, la Commission, le Parlement, les États membres reconnaissent ces démarches et leur apportent un réel soutien.

Pour terminer ce panorama des initiatives de médiations au sein de l'Union européenne, cette phrase du Président Lincoln, en forme d'injonction, fournit une note d'optimisme : « Découragez les contentieux, persuadez vos voisins de faire des compromis chaque fois que possible... Faites remarquer que le vainqueur apparent est souvent un réel perdant ». Ou encore celle de John Lennon : « Comment se fait-il que dans un monde aussi plein de solutions, il y ait aussi peu de réponses ? ».

À l'occasion de ce séminaire, la Délégation interministérielle à la Ville a demandé aux chercheurs européens et aux acteurs de terrain de lui faire parvenir des récits d'expérience et des comptes-rendus de travaux de recherche. Tous sont regroupés en annexe.

1/ Voir les rapports de N. Tietze, A. Poli et M. Khedimellah, sous la direction de Michel Wieviorka, du CADIS, et de Mme Guillaume-Hofnung.

## 2 - Médiation sociale : un concept en élaboration

Le séminaire de Créteil avait pour objectif, dépassant l'opposition stérile entre théoriciens et praticiens, de réunir des chercheurs, des acteurs de terrains, des représentants institutionnels, des décideurs de haut niveau, pour élaborer malgré la différence des expériences et des traditions culturelles, un langage de la médiation qui soit utile aux Européens.

Ce rendez-vous avait aussi pour objectif de **s'entendre sur les mots** pour faire des propositions communes de principes directeurs en matière de médiation à partir d'une définition acceptée par tous.

Pendant deux jours, 42 experts se sont donc concertés pour rédiger ensemble les fondements d'une Recommandation européenne. Voici les étapes de cette évolution du vocabulaire, pays par pays, la mesure des différences, les avancées, autour du concept de médiation.

- 70 **Pré-projet de recommandation** sur la médiation sociale en Europe  
**Michèle Guillaume-Hofnung**, Professeur de droit public à l'Université de Paris XI
- 82 **Rapport relatif à la recherche** sur la médiation sociale et les modes de résolution des conflits de la vie quotidienne  
**Michèle Guillaume-Hofnung**, Professeur de droit public à l'Université de Paris XI
- 118 **Éléments de compréhension** pour une approche transversale de la médiation sociale en Europe  
**Moussa Khedimellah, Alexandra Poli, Nikola Tietze**, Centre d'analyse et d'intervention sociologiques EHESS-CNRS

### Présentation du pré-projet de Recommandation sur la médiation sociale en Europe

par Michèle Guillaume-Hofnung, Professeur de droit public  
à l'Université de Paris XI

N'ayant pas autorité institutionnelle pour présenter un exposé des motifs, je rassemble ici les informations nécessaires à notre mission commune. Cette présentation, « faisant fonction » d'exposé des motifs, suivra au plus près la structure du texte-objet de nos travaux : d'abord son préambule puis le corps de la Recommandation.

#### Constatations

1) Le préambule formule un certain nombre de constatations dont la première présente une importance particulière. Il met l'accent sur une caractéristique qui conditionne en partie toute réflexion sur la médiation, c'est-à-dire sa diversité et l'absence de terminologie établie à son propos.

2) La dynamique de la médiation ne se dément pas. Depuis les années 1980, la médiation a investi toutes les sphères de la vie en société de la plus intime (par la médiation familiale) à la plus publique.

3) La ville n'échappe pas au phénomène, la médiation s'en est saisie et nul ne pourrait s'en étonner. Tous les aspects de la médiation trouvent à s'y exercer : prévention des conflits, règlement des conflits, amélioration des relations entre les institutions et leurs publics, instauration de lien social.

#### Objectifs et préoccupations

Plusieurs objectifs et préoccupations parcourent toutes les étapes de la Recommandation et apparaissent parfois en filigrane dans le préambule, mais tous l'inspirent à des degrés divers.

La plupart des objectifs s'inscrivent dans une politique de la ville :

- rendre la ville plus humaine
- rapprocher les institutions et leurs publics
- améliorer les relations entre les institutions et leurs publics
- « la lutte contre l'exclusion sociale et le déficit d'intégration de certaines populations notamment dans les quartiers les plus défavorisés » (mentionnée au III)
- « la gestion et la prévention de la violence » (idem).

Une phrase du préambule en donne la mesure sans équivoque : « La ville – lieu de convivialité, mais aussi de tensions, lieu de brassage mais aussi d'exclusion, d'échanges mais aussi d'isolement – constitue naturellement le creuset privilégié de la médiation ».

S'y ajoutent des préoccupations sociales plus larges comme celle d'assurer l'égalité des chances.

Les objectifs et préoccupations exprimés en préambule fournissent aussi le ciment de l'intuition commune qui nous réunit en séminaire : « La conscience de vouloir faire autrement, d'innover, soit parce que les modes traditionnels d'intervention sociale ont échoué ou du moins montré leurs limites, soit parce qu'un désir d'humanisation le requiert ».

#### Les valeurs

Les valeurs de la médiation se développent dans deux directions : celles qu'elle doit respecter, celles qu'elle peut invoquer à son profit.

Elles forment comme les deux volets d'un diptyque dont elles constituent des contreparties indissociables.

La médiation doit comporter des garanties au bénéfice de ses destinataires et, à partir du moment où elle les respecte, sa liberté peut-être reconnue.

1) Les valeurs que la médiation doit respecter : le droit des États, le droit de l'Union européenne et « toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des Droits de l'Homme ».

... On n'insistera jamais assez sur ce dernier point. La forme cursive de la rédaction ne doit pas tromper, elle vise à la densité et non à l'ellipse.

Bien que rituelle, la référence aux valeurs des Droits de l'Homme garantis par la Convention n'est pas logomachique. Si la médiation permet quelques assouplissements par rapport à certaines règles de droit, elle n'autorise pas l'oubli du Droit, surtout sous sa forme la plus éminente dans nos sociétés européennes : le corpus des Droits de l'Homme dont la Convention qui vous a été remise est un symbole commun.

Très concrètement, les Droits de l'Homme devraient guider les rédacteurs de codes de déontologie (locaux, nationaux, européens, privés et publics, associations, organismes divers) et figurer en bonne place dans les programmes de formation à la médiation.

Si, dans nos travaux, vous acceptiez de conférer aux Droits de l'Homme la place éminente que leur attribuent les rédacteurs du projet de la Recommandation, le développement de la médiation s'inscrirait dans une perspective sans équivoque.

Elle doit aussi garantir une certaine qualité, c'est pourquoi le préambule reconnaît la nécessité d'une qualification particulière ; la formation à la médiation sociale fera tout au long du document l'objet d'une grande sollicitude. Il sera précisé dans l'énoncé des principes généraux qu'il doit s'agir d'une formation adaptée, c'est-à-dire spécifique.

La médiation reconnaît et favorise la créativité des habitants, mais aussi de l'ensemble de la société civile (associations, entreprises, organismes privés), des pouvoirs locaux comme des organismes gestionnaires de l'espace public. Cette confiance dans les partenaires de la vie sociale permet une redistribution des chances ; elle évite de figer les membres de la société dans des rôles immuablement passifs ou dévalorisants.

2) Les valeurs protégeant la médiation : en contrepartie, elle doit bénéficier d'une grande liberté.

La dernière phrase du préambule s'y réfère expressément : il s'agit du libre développement de la médiation. La tentation est forte en effet de phagocyter la dynamique de la médiation tant elle bénéficie d'une image favorable et innovante.

Il a paru plus judicieux de respecter la médiation pour en préserver le potentiel novateur.

## Présentation du corps de la Recommandation

Il donne tout d'abord consistance à la reconnaissance du besoin de clarification contenue dans le préambule, en s'ouvrant sur une proposition de définition de la médiation.

En second lieu, il sélectionne quelques principes généraux particulièrement importants.

Il expose les principaux préceptes qui pourraient guider le fonctionnement de la médiation, que la Recommandation s'efforce d'encourager.

Enfin, il présente les grandes lignes d'un plan d'action assurant à la médiation sociale une évolution favorable.

### §1 : proposition de définition

Il a semblé de bonne méthode de réfléchir à une définition de la médiation pour donner une assise scientifique cohérente à notre séminaire. Sur cette base, une option s'offrait aux rédacteurs de la Recommandation :

■ se référer à la définition donnée en annexe de la Recommandation N°R (99) sur la médiation pénale (page 18) : « Dans son acception générale (c'est-à-dire ne se rapportant pas spécifiquement au contexte pénal), le terme médiation est normalement réservé pour décrire un mode de règlement des différends faisant intervenir une tierce personne impartiale et visant à encourager les parties à conclure un accord de leur propre gré ».

En dépit de son intérêt, cette définition présente l'inconvénient majeur de n'être que très partiellement « générale ».

Elle assigne à la médiation la fonction unique de contribuer au règlement amiable des conflits mais elle laisse de côté trois autres fonctions : la prévention des conflits, la création du lien social et la réparation du lien social.

Recommandation

de Recommandation sur la médiation sociale en Europe

... En effet, on peut observer que la médiation assume quatre fonctions : la création de lien social, la réparation du lien social, la prévention des conflits et enfin le règlement des conflits.

En simplifiant et en regroupant au mieux ces 4 fonctions, on peut alléger la typologie, mais on ne peut éviter de distinguer :

- la médiation de conflits
- la médiation de lien social.

La médiation ne peut se limiter à être exclusivement un mode de règlement des conflits, même si c'est son utilisation la plus connue, la plus étudiée car la plus spectaculaire.

Il fallait donc envisager de :

- proposer à votre discussion une définition globale, n'excluant pas la médiation de règlement des conflits mais prenant aussi en compte les fonctions assumées par la médiation sociale.

« La médiation s'entend d'une manière globale comme un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers (le médiateur) neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité conférée par les personnes qui l'auront choisi ou reconnu librement ».

Cette définition vaudrait si vous l'entérinez tant pour la médiation de règlement des conflits (qu'autorise la formule « gestion de la vie sociale » dont les conflits font partie) que pour la médiation de lien social suggérée par la formule « construction de la vie sociale ».

L'étude et les recherches menées pour la préparation du séminaire suggèreraient un affinement soumis lui aussi à votre réflexion.

Il existerait une distinction transversale, c'est-à-dire intéressant aussi bien la médiation de règlement des conflits que la médiation sociale :

- une médiation institutionnelle émanant des institutions et contrôlée par elles,
- une médiation citoyenne issue de la société civile et contrôlée par elle.

Tout en ayant conscience de la relativité d'une telle distinction (la médiation citoyenne recherchant parfois la consécration des institutions au prix d'un certain alignement fonctionnel), les rédacteurs lui ont trouvé une certaine pertinence et vous la soumettent.

## §2 : principes généraux

Cette rubrique d'une densité délibérée met en exergue 5 thèmes essentiels (nous passerons rapidement sur les principes 2 et 3 qui ont déjà reçu l'éclairage de l'exposé des motifs relatifs à la Recommandation sur la médiation pénale).

### 1) Le principe de clarté ou l'exigence de responsabilités claires

Ce principe traduit une préoccupation dominante des rédacteurs que la forme orale de mon « exposé des motifs » et votre indulgence présumée m'autorisent à présenter ainsi :

- La médiation ne doit pas devenir un produit de substitution pour citoyens de second ordre, conduisant à une justice du pauvre ou à un service public à deux vitesses.

- La médiation ne doit pas permettre aux autorités de fuir les responsabilités inhérentes aux compétences qu'elles détiennent. Elles doivent les exercer intégralement. La médiation ne peut être qu'« un plus » et non pas un « lot de consolation ».

2) Le libre consentement des partenaires à la médiation figure aussi dans la Recommandation sur la médiation pénale où il se justifie comme une condition psychologique de la réussite. Dans la médiation de lien social où il ne s'agit pas nécessairement de régler un conflit à l'amiable, l'exigence du respect de la liberté des partenaires revêt aussi une dimension éthique.

3) Le principe de confidentialité figure dans les deux Recommandations et peut se prévaloir des mêmes justifications.

Il crée un climat de confiance propice « à un échange fructueux et à un résultat positif ».

... Il protège les intérêts des partenaires. On ajouterait volontiers le respect de la vie privée. Les exigences du secret professionnel en favoriseront le respect quand des professionnels interviendront. Le principe de confidentialité doit néanmoins composer avec certaines exigences de l'ordre public.

4) Le §4 invitant l'ensemble des pouvoirs publics à encourager la médiation sociale « dans ses acceptions diverses » présente avec son homologue en matière de médiation pénale des différences qui méritent attention :

■ sa généralité : il concerne aussi bien la médiation de règlement des conflits que la médiation de lien social.

■ il formule un appel à encourager la médiation sociale et non pas à la rendre disponible (comme dans la Recommandation sur la médiation pénale), ce qui ne requiert pas le même degré d'engagement des pouvoirs publics. Cette différence se comprend dans la mesure où la médiation pénale entretient des liens avec une mission ô combien régaliennne de l'Etat. La justice pénale étant disponible partout, la médiation pénale qui l'accompagne a vocation à l'être aussi.

Les pouvoirs publics mentionnés dans le pré-projet de Recommandation, tant locaux, que nationaux ou internationaux, n'ont pas vocation à être systématiquement prestataires de médiation sociale. D'autres partenaires de la vie sociale peuvent s'en charger.

5) La Recommandation prête une attention particulière à la formation des médiateurs ce qui explique le cinquième principe. La formation apporte à tous les partenaires des bénéfices irremplaçables. Elle apporte aux destinataires de la médiation et aux institutions qui la promeuvent, une garantie de qualité. Elle apporte aux médiateurs une légitimité qui assure leur indépendance vis-à-vis des pouvoirs publics.

Il a semblé que l'Union européenne pouvait, et même devait, jouer un rôle décisif en faveur de la formation à la médiation. Des programmes européens, voire des instituts de formation européens, complèteraient utilement ce que l'initiative privée ou nationale ou locale a déjà mis en œuvre.

La création d'un Observatoire européen fournirait aux autorités de l'Union européenne et des Etats membres les informations nécessaires à l'élaboration de programmes adaptés aux réalités et aux besoins (voir aussi IV §2).

### §3 : fonctionnement

Cette section du pré-projet de Recommandation porte sur deux problèmes de la vie urbaine qui requièrent particulièrement le développement de la médiation sous toutes ses formes : celui de l'exclusion et celui des conflits.

Elle fournit aussi quelques principes directeurs sur l'attitude que les pouvoirs publics devraient adopter à l'égard de la médiation sociale.

En outre cette section illustre bien la variété des fonctions que la médiation peut assumer dans la ville.

1) À propos de l'exclusion : puisque la médiation ne se réduit pas à un mode de règlement amiable des conflits, elle permet aussi de faciliter l'établissement de relations sociales entre les minorités ou des catégories hélas très nombreuses mais marginalisées et les autres composantes de la société. Les médiateurs vont être des « passerelles » et non pas seulement des « pompiers de service ».

2) Face aux conflits : elle pourra bien sûr opérer comme un mode alternatif de règlement des conflits et, quand le conflit aura pris la forme d'une infraction pénale, la médiation pénale pourra prendre le relais.

La médiation est aussi une réponse à la violence urbaine et ceci sous toutes ses formes, y compris préventivement comme l'indique le §1 III-b.

Dans la lutte contre la violence, certains pays de l'Union européenne jouent la carte de l'éducation. La médiation, grâce à sa parenté avec la maïeutique socratique, pédagogie qui préconise de faire surgir de chacun ce qu'il sait déjà en profondeur sans en avoir conscience, se révélera précieuse pour « l'éducation à la paix, à l'école comme dans la ville... »

... 3) Il faut trouver un juste équilibre entre la dynamique de la médiation et les responsabilités des pouvoirs publics.

Dans cette recherche délicate, le pré-projet de Recommandation propose quelques préceptes faisant écho aux principes généraux exposés plus haut.

On retrouve d'abord l'idée selon laquelle la médiation ne doit pas cacher la fuite des responsabilités majeures des Etats. On pense en particulier au risque de développement « d'une justice du pauvre » que pourrait entraîner le recours intempestif à des modes alternatifs en matière pénale. Les habitants des quartiers défavorisés, victimes d'infractions pénales, n'auraient plus le droit qu'à une justice alternative faute de pouvoir prétendre au déclenchement de poursuites pénales. Se consoleraient-ils à l'idée qu'une médiation vaut finalement mieux qu'un classement sans suite, ce dernier leur signifiant trop ostensiblement que le dommage qu'ils ont subi n'intéresse pas les autorités pénales ? Ou trouveraient-ils dans le recours systématique (mais limité à leurs quartiers) à cette solution « innovante » de désengorgement de la justice, l'officialisation de leur situation de membre de second ordre dans une société à deux vitesses ?

Le développement de la médiation pénale ne doit pas exonérer les Etats membres d'assurer une justice classique de qualité.

Le recours à la médiation doit être réservé aux cas où elle apporte un bénéfice réel.

On ne doit pas recourir à la médiation par démission mais parce que c'est mieux. En effet, comme le montre la Recommandation sur la médiation pénale, les bonnes raisons de recourir à la médiation ne manquent pas. Le projet de Recommandation qui vous est soumis vise, lui, à empêcher les mauvaises raisons.

Dans le même esprit, la médiation ne tient pas lieu de réforme. Les Français connaissent la phrase célèbre de Georges Clémenceau « Quand on veut enterrer une réforme, on crée une commission ». Elle a certainement son équivalent dans vos pays. Le pré-projet veut éviter la même utilisation gesticulatoire de la médiation. La tentation est de créer un service ou une unité de médiation ou de nommer un médiateur au sein de l'institution pour améliorer les relations entre l'institution et son public ou pour la moderniser et de s'en tenir là.

L'invocation du terme médiation ne suffit pas, il ne doit pas alimenter l'illusion d'une réforme. « La médiation doit s'accompagner d'une réflexion interne » au sein des institutions « pour favoriser leur modernisation ainsi qu'une plus grande proximité avec les habitants ».

Les autres paragraphes du point IIIc concernent la bonne distance à préserver entre les institutions publiques ou privées à l'égard des initiatives locales en matière de médiation comme à l'égard des initiatives issues de la base, de la société civile. Le principe de subsidiarité aurait pu fournir une bonne clef de répartition entre les divers pouvoirs publics et la société civile. Mais ce principe ayant pris une signification précise en droit européen, les rédacteurs ont renoncé à s'y référer pour éviter toute confusion. L'expression partenariat lui a été préférée.

Le dernier paragraphe appelle une explication : « Les Etats doivent veiller à respecter la diversité des formes de médiation grâce à des régimes juridiques adaptés ».

Il appelle à tenir compte du constat figurant en préambule sur la diversité des formes de médiation qui se sont développées. En effet, dans tous les systèmes juridiques, les régimes juridiques reflètent la nature des activités qu'ils encadrent. C'est un précepte réaliste qui permet d'adapter les règles de droit à la réalité qu'elle régit. La médiation ne saurait faire exception. Comment prétendre imposer à la médiation sociale des règles de droit prévues pour la médiation de règlement des conflits et réciproquement ?

On ne peut légiférer ou réglementer en bloc en matière de médiation parce que la médiation n'est pas un bloc.

#### §4 : évolution de la médiation sociale

La rubrique la plus brève car c'est en grande partie à vous de la nourrir :

■ par vos réflexions prospectives : que sera la médiation dans dix ans, aura-t-elle contribué à l'amélioration de la vie en société, particulièrement en ville ? Ou aura-t-elle été phagocytée, prise entre stratégies institutionnelles publiques (étatiques, ...

... locales ou émanant d'autres organismes publics) ou privées, professionnelles (la quête de reconnaissance des médiateurs) et associatives ? Si elle a réussi à faire bouger favorablement les acteurs de la vie sociale, comment, avec quelles conséquences ?

■ par vos préconisations : celles-ci dépendront des conclusions de l'analyse prospective, mais il en est une qu'on ne saurait contourner et le pré-projet ne l'évite pas « La formation à la médiation sociale dans le cadre européen devrait être favorisée et développée ».

En effet, sans posséder de talent divinatoire, on peut affirmer que l'avenir de la médiation dépend en grande partie de l'effort de formation qui l'accompagnera.

Le contenu et la provenance de la déontologie des médiateurs influenceront certainement beaucoup l'évolution de la médiation. On a vu plus haut qu'il serait souhaitable d'y réfléchir ensemble en particulier sous l'angle du respect de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

Enfin, parce que notre séminaire est européen, c'est dans le cadre de l'Europe qu'il devrait penser la problématique de l'avenir de la médiation et c'est dans le cadre de l'Europe qu'il devrait chercher des réponses comme l'indique le §1 IV :

« Les Etats et l'Union européenne doivent favoriser les échanges de bonnes pratiques, développer la formation, mettre en place des études, recherches et évaluations nécessaires, soutenir les expériences et particulièrement les plus innovantes, dans le respect des principes ci-dessus énoncés ».

Les outils dont les experts pourraient demander la mise en place, comme les y invite le dernier paragraphe, pourraient être un Observatoire européen de la médiation ainsi qu'un Centre européen de formation à la médiation.

Ce séminaire nous met en situation de pionniers. Nous en aurons les joies, les enthousiasmes dont la satisfaction de nous sentir utiles en ouvrant des voies.

Mais il faut que nous en assumions les responsabilités ; l'enthousiasme et la recherche de l'innovation ne dispensent pas d'une exigence de rigueur.

Il ne faudrait pas que le primat de l'urgence pratique étouffe une fois de plus le primat de l'urgence théorique.

Il importe que nous veillions pour commencer à utiliser une terminologie cohérente.

Si nous parvenons à parler de la même chose, ce séminaire permettra non seulement un progrès en faveur d'une politique de la ville plus humaine mais sera aussi un succès scientifique.

### Rapport relatif à la recherche sur la médiation sociale et les modes de résolution des conflits de la vie quotidienne

par Michèle Guillaume-Hofnung, Professeur de droit public à l'Université de Paris XI

Le rapport comprendra deux parties :

- un tableau comparatif de la recherche,
- les éléments de problématiques détectables en vue de recommandations.

Bien qu'il constitue l'aboutissement d'une recherche comparative, ce rapport se veut aussi, simple point de départ de la réflexion collective du séminaire :

- ses conclusions provisoires sont soumises à la vérification des experts réunis à cette occasion,
- si le rapport doit comporter une comparaison internationale, il doit aussi respecter la richesse et la complexité de la recherche, qui ignore parfois les frontières officielles. En effet, les clivages ne se font pas exclusivement entre pays, ils se font aussi entre « écoles » et peuvent être infra-nationaux.

#### Le tableau comparatif

Il prend appui sur les données fournies à la Délégation interministérielle à la Ville dans les rapports intermédiaires de l'équipe Cadis des 20 juillet et 28 août et sur mes informations personnelles. Malheureusement pour certains pays, les informations font défaut ou restent incomplètes.

Il est à visée comparative. Il ne s'agit donc pas de présenter des monographies successives sur chaque pays, ce qui ferait double emploi avec les rapports précités du Cadis, mais d'établir un tableau de ressemblances et de différences à propos de questions pertinentes. Les questions les plus pertinentes sont souvent les plus simples : qui cherche ? avec qui ? pour qui ? sur quoi ? quand ? comment ?

Ce questionnement apparemment naïf permet d'atteindre au premier stade de l'analyse une quasi exhaustivité. De plus, il se prête à des regroupements clairs permettant d'amorcer au stade suivant d'utiles comparaisons.

L'utilisation de cette méthode aboutit :

- à une typologie des chercheurs. Il n'est pas indifférent de savoir qui cherche, dans quel cadre, selon quel statut, avec qui ;
- à un tableau comparatif de l'objet de la recherche ;
- à un tableau préalable de l'influence des contextes nationaux qui permet de répondre à un grand nombre de questions.

#### L'influence des contextes nationaux

Deux données, dans tous les pays étudiés, influencent la recherche : l'attitude à l'égard de l'immigration et celle à l'égard des minorités.

La première varie selon la force de la conscience nationale (RFA, France), la durée de la tradition d'immigration ou au contraire d'émigration (l'Italie, l'Espagne et le Portugal fournissent des cas intéressants de terres d'émigration devenues depuis peu terres d'immigration).

La seconde intervient aussi fortement. Etudier la médiation dans un pays prônant l'universalisme diffère de la recherche dans un pays admettant le communautarisme. L'évaluation de la différence culturelle ou de la particularité culturelle va surtout influencer les recherches et les dispositifs portant sur la médiation interculturelle.

Dans tous les pays étudiés, la violence urbaine préoccupe les acteurs et les chercheurs. Si une partie de l'opinion publique l'associe souvent à l'immigration, pour la plupart, les chercheurs dissocient bien les thèmes. Ils présentent la médiation comme une alternative à la répression, moins stricte, mais non moins efficace notamment en raison de son caractère préventif ou réparateur.

... Les contextes nationaux influencent les choix des thèmes et la manière de les traiter. La médiation peut être éclipsée par ou englobée dans un autre thème dominant le pays considéré, ou être au contraire assez libre grâce à une grande fluidité de la recherche et rester un objet d'étude autonome. Pour prendre un exemple : dans certains pays, le lien entre la médiation et la justice pèse doublement sur la recherche en médiation. Quantitativement en mobilisant un grand nombre de chercheurs et de crédits, qualitativement en cantonnant la médiation dans la catégorie des modes alternatifs de règlement des litiges, au détriment de son rôle de communication et de lien social.

La médiation sociale est, à l'évidence, tributaire des valeurs sociales. Une plus ou moins grande sensibilité aux Droits de l'Homme, une tradition d'individualisme, conduiront ou non les chercheurs à vérifier que les systèmes de médiation qui se développent dans leur pays ne portent pas atteinte à la vie privée, aux libertés (confidentialité stricte imposée au médiateur ou au contraire obligation d'information des autorités à la limite de la délation).

Cela clarifié, on peut ébaucher une présentation classée des contextes nationaux de la recherche sur la médiation sociale et le règlement des conflits de la vie quotidienne :

## Belgique

L'importance des divisions culturelles, de la question linguistique en particulier qui a tant marqué l'évolution institutionnelle du pays jusqu'à provoquer un fédéralisme de désagrégation, ne peut manquer d'influencer la recherche sur la médiation interculturelle. La difficile coexistence entre Belges de souche, avec leurs querelles linguistiques, leurs identités culturelles en compétition, fait que le champ de la médiation interculturelle ne concerne pas uniquement les Belges et les immigrés mais les Belges entre eux.

En Belgique, la quête de la cohésion nationale constitue la caractéristique majeure du contexte dans lequel s'inscrit la recherche en médiation.

La deuxième caractéristique provient du grand intérêt porté aux questions pénales (« l'affaire Dutroux » a servi de détonateur mais aussi de révélateur d'une crise de la justice pénale qui avait suscité une recherche de solution bien avant son

déclenchement), aux questions de sécurité et à la prévention. Cela explique la place importante de la recherche sur les modes alternatifs de gestion des déviances qui bénéficient de crédits étatiques. Le poids de cette deuxième caractéristique explique que la médiation sociale se trouve éclipsée par la facette régulation juridique, le rôle social de la médiation apparaissant plutôt lié à son processus de déjudiciarisation des litiges.

## France

La France aime les grands querelles théoriques. La médiation a bénéficié de cette tradition spécifique. Bénéfice réel et non ironique, tant les affrontements doctrinaux de la fin des années 80 et du début des années 90 ont permis non seulement un approfondissement conceptuel mais aussi une réflexion intense sur les conditions de mise en œuvre de la médiation dans le respect du concept.

Le poids de l'Etat dans ce pays de tradition jacobine n'étonnera pas. Il a conduit à la distinction entre médiation institutionnelle et médiation citoyenne qui a permis de mettre en évidence la différence de nature et donc d'importantes différences de régime entre une forme de médiation très proche de la conciliation et appliquant plus des procédures allégées qu'un processus de médiation, et une médiation surgie de la société, moins tributaire des modèles, et des impératifs institutionnels. Les collectivités locales ainsi que les institutions privées relayent de plus en plus fréquemment les autorités étatiques dans l'instauration de dispositifs de médiation, mais leur logique, comme leur style d'utilisation de la médiation et des médiateurs ne rend pas caduque la distinction imaginée d'abord autour de la « médiation-conciliation » étatique. Elle accroît seulement le champ de la médiation institutionnelle au détriment de la médiation citoyenne qu'elle concurrence ou qu'elle capte.

La place de l'Etat dans la recherche se manifeste aussi par l'existence d'un organisme original, le CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique) qui n'a guère d'équivalent ou des équivalents en apparence (voir infra- la typologie des chercheurs).

L'amplitude du champ de la recherche sur la médiation constitue une autre caractéristique dominante que l'on peut imputer au cartésianisme qui rend les cher- ...

... cheurs systématiques et épris d'exhaustivité. La recherche porte à la fois sur les branches de plus en plus nombreuses et sur des généralités fondamentales.

..... La contrepartie est l'acrimonie entre les écoles.

## Italie

Le caractère récent de l'Etat italien explique une grande dispersion des initiatives tant dans l'action que dans la recherche en matière de médiation. Le nombre des programmes locaux l'emporte largement sur celui des programmes nationaux et la coopération avec l'étranger passe moins par le niveau international que par le niveau infra étatique. Les communes ou les associations établissent souvent des relations directement avec le pays d'origine des immigrés destinataires des dispositifs sociaux.

Le caractère récent de l'immigration dans ce pays de tradition d'émigration constitue une autre donnée importante sans que l'on puisse savoir avec certitude dans quel sens elle influence la recherche sur la médiation. On peut simplement hasarder une hypothèse toute personnelle. Ce renversement de situation a peut être stimulé la recherche en créant un sentiment de fierté génératrice de générosité.

Originalité qui ne s'explique pas directement par le contexte national mais qui mérite d'être signalée : la médiation en milieu hospitalier connaît un essor exceptionnel à la fois en recherche et en pratique. Elle bénéficie principalement aux immigré(e)s que des médiatrices interculturelles accompagnent car dans le milieu hospitalier, les immigré(e)s se trouvent doublement vulnérables comme patients et parce qu'elles ont particulièrement besoin d'aide à la communication, à la compréhension des traitements, à l'expression d'un consentement éclairé.

## Norvège

Faute de données plus complètes, on prêtera attention à une caractéristique qui domine la recherche sur la médiation, à savoir l'étroitesse de ses liens avec la politique publique (tant étatique que locale surtout municipale) sur la délinquance juvénile. La Norvège fait partie des rares pays qui ont légiféré sur la médiation (1991).

De plus, la recherche sur la médiation baigne dans un consensus rare pour exclure la professionnalisation de la médiation et pour encourager le bénévolat.

## Pays-Bas

La recherche, comme l'action dans le domaine de la médiation sociale, porte le poids du bilan négatif de « la politique des minorités » appliquée du début des années 1980 au début des années 1990, très inspirée par une philosophie communautariste qui avait guidé au siècle précédent la construction de la société nationale en déléguant aux communautés religieuses de nombreuses missions sociales. Transposée aux minorités ethniques issues de l'immigration à partir des années 1960, elle incitait les communautés à s'organiser de manière autonome, sous le contrôle quasi exclusif de chefs sociaux issus de leurs rangs et rémunérés par les pouvoirs publics. Ces derniers escomptaient la promotion du multiculturalisme, l'émancipation des communautés ethniques, le développement de l'égalité des chances.

Leur politique engendra les effets contraires, repli, clientélisme, cloisonnement, enfermement insurmontable dans la culture d'origine, ce système permettant de vivre des années aux Pays-Bas en ignorant leur langue comme leur système de valeurs.

Par réaction, la nécessité d'une médiation favorisant le dialogue, les relations interethniques décloisonnant la société et désamorçant les conflits très violents dans les quartiers où 50 % des habitants sont d'origine immigrée s'est maintenant imposée.

## Portugal

L'Etat aime à exercer un contrôle important et centralisé, caractéristique séquelle de la période autoritaire mais la société civile y joue un grand rôle grâce à une forte mobilisation.

Le thème de la médiation scolaire semble dominer la recherche, même si la pratique dépasse le cadre scolaire pour tenter de juguler la violence urbaine et si le terme de médiation est plus utilisé dans le domaine de la justice.

L'Université a répondu à la préoccupation sociale engendrée par les premières manifestations de brimades puis de violences scolaires du début des années 90, par le lancement d'un projet pionnier à l'Institut d'études sur les enfants de l'Université de Minho à Braga.

... Le passé colonial du Portugal intervient dans la perception des problèmes sociaux liés à l'immigration.

## RFA

La réflexion sur la médiation est empreinte de données reflétant les traces que l'histoire récente laisse dans la société contemporaine.

La recherche sur la médiation se trouve associée à une réflexion plus large sur la gestion de la violence raciste et sur l'éducation civique. Les chercheurs apportent aux travailleurs sociaux des méthodes de médiation dans le domaine de l'éducation. Contexte que l'ouvrage de Christoph Besemer, *Mediation, Vermittlung in Konflikten*, 1995, révèle.

À cela s'ajoute le contexte fédéral. Le fédéralisme et l'autonomie des Länder auxquels s'ajoute une large autonomie des villes entraîne une grande dispersion du financement de la recherche et une multiplication des programmes.

Une sensibilité particulière à l'écologie engendre une réflexion sur le règlement des conflits de la vie quotidienne ayant la pollution pour origine (Moeller-Streibörger *Wolfgang Mediation statt Konfrontation in Natur* 18/5, p. 90-92).

## Royaume-Uni

Certainement marquée par son passé de grande puissance coloniale dans sa manière d'appréhender l'immigration, la société britannique perçoit la médiation sociale en fonction de la multitude de nationalités présentes sur son sol. Les thèmes de l'altérité, de management des différences culturelles y tiennent donc une grande place. Le modèle anglais fournit une réponse de type communautaire, voire communautariste rappelant sa parenté avec le système de valeurs du modèle nord américain.

L'inquiétude soulevée par le développement de la violence urbaine explique certainement l'emprise de l'Etat sur les programmes de recherches inattendue dans un pays qui reste marqué par une tradition de self-government d'habitude plus favorable aux initiatives locales. L'instauration d'un groupe ministériel de médiation en témoigne.

## Suède

Plus que dans d'autres pays européens, l'immigration y a été souhaitée avant la crise économique des années 1975. Le contexte général de socialisme à la suédoise constitue l'autre donnée importante.

Dans cet environnement, quatre thèmes dominent la recherche sur la médiation sociale ou ses équivalents :

■ celui de l'immigration et son thème connexe, l'ethnicité. Le Ceifo (Centre for Research in International Migration and Ethnic Relations, comme il se présente sur Internet) créé en 1983 à la Faculté des sciences sociales de Stockholm orchestre la recherche. Il faut aussi mentionner le Centre sur la recherche multiethnique de l'Université d'Uppsala qui offre un forum transdisciplinaire sur les questions culturelles à dimension ethnique.

■ celui de la prévention de la violence et des conflits particulièrement mal vécus dans un système soucieux de performance sociale. Le département des Sciences de l'éducation et de recherche en psychologie de Malmö travaille sur la prévention de la violence et la résolution des conflits en milieu scolaire principalement. Il met l'accent sur une pédagogie de lutte contre la violence, gage de prévention dès le jeune âge. Le fait que ces recherches se déroulent dans un département à composante psychologique explique la richesse de l'analyse des besoins fondamentaux de l'être, fort utile dans la résolution des conflits.

■ celui de la question urbaine, surtout de la violence urbaine, qui désarçonne dans un pays où l'habitat fut longtemps assez dispersé et de tradition forestière. Le gouvernement suédois en liaison avec le Forum européen pour la sécurité urbaine encourage la recherche sur les jeunes en banlieues urbaines (Pr. Hanne Haavind).

■ celui de l'écologie dont l'importance s'explique aussi par une donnée nationale : l'exploitation forestière concerne 50 % du territoire. Le Centre des ressources naturelles Dalarana (en anglais NRC) joue un rôle pilote et encourage des actions et des recherches aux frontières de la médiation écologique.

- ... ■ à signaler enfin une particularité due à la précocité de l'émancipation féminine, le rôle du Centre d'études des Femmes dans l'action et la réflexion sur la médiation sociale.

## Typologie des chercheurs

L'établissement d'une typologie apporte le bénéfice d'une présentation claire à condition de ne pas s'y enfermer et d'explicitier les rubriques, en particulier la rubrique praticiens. Un chercheur français, comme Jean François Six, y figure par défaut car il n'est pas universitaire, n'appartient pas au Centre national de la recherche scientifique (CNRS) et qu'en effet, il pratique la médiation mais l'abondance et la qualité de sa réflexion le signalent comme le théoricien de la médiation par excellence. À l'inverse, les universitaires et les chercheurs professionnels ne se cantonnent pas dans leur tour d'ivoire.

L'activité de recherche peut se manifester par la rédaction d'ouvrages « savants », d'articles, de rapports, ou de contributions à des séminaires, à des colloques ainsi que des livrets pratiques dont la publication permet la diffusion.

### Universitaires

Ils figurent en bonne place c'est-à-dire nombreux et diversifiés (juristes, sociologues, psychologues, anthropologues, philosophes).

#### Autriche

Jens Dangschat, Professeur à l'Université de Technologie de Vienne. Sociologue spécialisé dans les questions urbaines. A étudié diverses initiatives de médiation sociale émanant de villes allemandes.

Olivier Frey de l'université technique de Vienne. Dans le cadre d'un contrat avec l'Institut de Recherche urbaine et régionale, il mène des recherches sur la politique sociale de la Ville en Allemagne et en France. Il s'intéresse aux espaces d'inégalité sociale, aux processus de ségrégation, de pauvreté et d'exclusion.

#### Belgique

Yves Cartuyvels, Professeur à l'Université de Saint Louis (Bruxelles), spécialiste de la médiation sociale.

Jean-Pierre Courtois, membre de l'Association pour la recherche et l'innovation en éducation et formation (APRIEF), Professeur en Sciences de l'éducation. S'intéresse à la construction et à la restauration du lien social grâce à la médiation entre l'école et les familles, particulièrement les familles en difficulté.

Jean de Munck, Professeur au Centre de philosophie du droit de l'Université catholique de Louvain au collège Thomas More.

Elisabeth Volckrick, Professeur elle aussi à l'ULC qui, dans le cadre d'un réseau européen sur la médiation, travaille sur la médiation des savoirs. Elle exerce des responsabilités pédagogiques dans le Master européen de Sion.

#### Espagne

Eduardo Vinyamata, Professeur à l'Université de Barcelone, qui a délégué un enseignant de son équipe, Salvador Puentes, pour coordonner la recherche et l'enseignement concernant la médiation.

#### Finlande

Takala Jukka-Pekka, de l'Institut national de recherche sur la police judiciaire, inscrit ses travaux dans un projet expérimental de la ville de Vantaa puis de la plupart des grandes villes. Le projet vise à créer ou recréer les liens sociaux menacés ou rompus par les litiges ou les actes criminels.

#### France

Serge Guinchard, Charles Jarrosson, professeurs à la faculté de Droit de l'Université de Paris 2. Le premier a créé le DESS (un diplôme de 3<sup>e</sup> cycle) « contentieux, arbitrage et modes alternatifs de règlement des litiges », le second en assure aujourd'hui la direction. Ils voient dans la médiation un mode alternatif, seul aspect qui intéresse les juristes en France aujourd'hui. Ils contribuent aux travaux du Centre d'études des modes alternatifs de règlement des conflits créé en 1995 en partenariat paritaire avec l'Ordre des avocats à la Cour de Paris.

Jacques Salzer, incontestablement universitaire puisque maître de conférences à l'Université Paris Dauphine et praticien. A collaboré à la formation

... de médiateurs (généralistes, familiaux, d'entreprises, scolaires, pénaux, de quartiers) dans des situations interculturelles d'échanges internationaux entre jeunes.

## Italie

Lucio Luison, dans le cadre du service communication et marketing social de l'Agence pour les services sanitaires à Venise, étudie la médiation sociale dans les institutions, particulièrement en matière de santé.

Duccio Scatolero, Professeur d'anthropologie criminelle à la Faculté de droit de Turin. Exerce aussi sa recherche dans le cadre du Master européen en médiation.

Umberto Melotti, professeur de sociologie politique à l'Université de Rome La Sapienza, il travaille sur l'immigration dans le cadre urbain et coordonne les travaux de l'Institut des études et des initiatives sociales. Il attire l'attention sur les difficultés des situations mettant aux prises plusieurs cultures et souligne la « méprise multiculturelle ».

Patrizio Emmanuele Tressoldi, doctorant de la Faculté de psychologie de Padoue, aborde la médiation sociale sous l'angle psychosocial. A élaboré un cours sur la médiation relative aux conflits sociaux.

## Pays-Bas

Evelyn Baillergeau, politologue et urbaniste française exerçant à l'Université Erasmus de Rotterdam. Elle s'intéresse à la politique de développement social urbain dans le cadre de la mise en œuvre de programmes de rénovation sociale et de la gestion des quartiers.

Rinus Penninx, Professeur à l'Université d'Amsterdam où il dirige l'Institut pour la migration et les études ethniques. Il a dirigé le projet MOST de l'Unesco pour la ville d'Amsterdam. Ne travaille pas directement sur la médiation mais sur des sujets connexes.

## Portugal

Margarida Marques, du Laboratoire Socinova de la Faculté des Sciences humaines et sociales de Lisbonne. Le laboratoire a été chargé de mener une recherche sur la politique d'intégration des immigrés de la ville de Lisbonne en liai-

son avec le projet MOST de l'Unesco. Elle travaille sur la criminalité et le contrôle social au niveau local.

Joffre Antonio de Sousa Justino, de l'Institut supérieur d'Economie de Lisbonne, économiste ayant consacré des travaux à la négociation, aux ressources humaines ainsi qu'aux minorités ethniques et s'intéresse à la fonction de médiation.

Ana Tomas Almeida, Professeur à l'Université de Minho, travaille dans le domaine de la violence scolaire et la promotion du savoir-vivre en collectivité.

Paulo Machado, Professeur de démographie sociale à l'Université autonome de Lisbonne, étudie les changements sociaux dans les espaces urbains et les méthodes de recherche en sciences sociales. S'intéresse entre autres sujets à l'exclusion ethnique.

## RFA

Maria Dietzel-Papadryiadou, Professeur à l'Université d'Essen, travaille sur la médiation interculturelle, en relation avec le Paritätische Wohlfahrtsverband.

Wolfgang Hinte, Professeur en Sciences sociales à l'Université d'Essen et directeur de l'Institut de recherche sur la politique communale. Travaille sur l'intégration dans la ville par la participation des habitants et par la personnalisation des dispositifs administratifs et politiques.

Angela Micklely, Professeur en Science de l'éducation à l'Institut pour les affaires sociales, spécialisée dans l'enseignement universitaire des méthodes de médiation et de management de conflits. Elle forme particulièrement des médiateurs scolaires et des policiers dans le Brandebourg. Elle intervient aussi comme médiatrice dans les conflits à l'école, dans le voisinage, entre administrations et usagers et dans les conflits écologiques.

## Royaume-Uni

Simon Roberts (Doyen) et Michael Palmer, professeurs, anthropologues, l'un spécialiste de la médiation dans la tradition africaine, l'autre sur la médiation obligatoire en Chine. London School of Economics and Political Science.

... Hilary Klee, Professeur de psychologie à l'Université de Manchester, travaille sur les méfaits de la drogue, les difficultés relationnelles qu'elle entraîne, les SDF, en liaison avec le ministère de la Santé.

Scott Lash, dirige à l'Université de Londres, plus particulièrement au Goldsmith College, le Centre d'études des cultures. Il travaille sur les cultures communautaires.

Suède

Göran Cars de l'Université d'Umeå, Centre pour l'étude des migrations et des relations ethniques.

Ron Eyermann et Göran Therborn de l'Université d'Uppsala

#### Chercheurs dans des institutions de recherche

En France, l'existence du CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique) qui n'a guère d'équivalent ou seulement en apparence (le DFG en Allemagne et même le CNRS en Italie) explique qu'il puisse exister des centres de recherche hors de l'Université ou de partenariats établis en vue de dispositifs concrets.

Ailleurs, des centres de recherche, comme l'ERCOMER, travaillent en réseau avec des chercheurs basés dans diverses universités en Europe (le CEMRI au Portugal, l'Université d'Utrecht aux Pays-Bas).

Le CENSIS en Italie bénéficie d'un partenariat très diversifié.

C'est pourquoi on trouvera les chercheurs des pays autres que la France répartis entre la rubrique « universitaires » et « praticiens ».

Michel Autes, chercheur au CNRS (IFRESI-CNRS), étudie les pratiques de médiation au regard des évolutions contemporaines de l'action sociale et du travail social : comment la médiation modifie les métiers classiques du social et les remet parfois en cause.

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chargé de recherche au Groupe lyonnais de sociologie industrielle, animateur des Boutiques du droit à Lyon, ayant participé à des

médiations dans les banlieues lyonnaises. Spécialisé dans la sociologie juridique, il a surtout étudié la médiation à partir d'une approche comparative entre la France et les Etats-Unis.

Jacques Faget, chargé de recherche au CNRS, enseignant à la Faculté de droit et à l'IEP de Bordeaux. Spécialisé en sociologie pénale et judiciaire. Il travaille en particulier sur les interfaces entre système judiciaire et régulations sociales. Auteur de nombreux rapports pour le ministère de la Justice.

#### Praticiens

Ce terme recouvre une réalité très hétérogène : professionnels pratiquant ou promouvant la médiation en complément d'une autre profession : magistrats, avocats, thérapeutes, travailleurs sociaux, acteurs de collectivités locales, acteurs économiques, professionnels de la santé.

Les médiateurs se consacrant exclusivement à la médiation soit par la recherche soit par la pratique semblent peu nombreux pour l'instant. Mais le milieu associatif commence à en fournir des exemples de plus en plus fréquents.

À signaler les membres d'associations militantes qui conçoivent leur recherche souvent sous l'angle de l'élaboration de dossiers devant influencer les décideurs publics dans le sens de l'engagement social de l'association et en faveur du développement d'une médiation de type militant. Ce type de pratique nécessite le plus souvent une activité associative à plein temps.

#### Associations

La plupart se sont spécialisées dans un secteur précis de l'action sociale, à l'exception du Centre national de la médiation qui tient à préserver une conception généraliste de la médiation. En effet, présidé par Jean François Six, il combine une réflexion sur la médiation en général avec une étude par secteur rendue possible grâce à son organisation en commissions spécialisées. Il fait partie de tout un ensemble associatif ayant sa cohérence historique et prêtant toujours une grande attention à la recherche.

... Profession banlieue : centre de ressources créé en 1993 afin de soutenir et d'observer l'action des professionnels de la politique de la Ville en Seine-Saint-Denis, facilite l'échange, la confrontation entre les professionnels de différentes villes, les institutions et les chercheurs. Le centre recense des références documentaires, des personnes ressources, des chercheurs.

Crinali de Milan, association de recherche, coopération et formation interculturelle entre femmes, fondée en 1996.

#### Autriche

Reiner Steinweg, sociologue qui travaille en lien avec la police, sur la médiation par le biais de la marginalité et de la prévention de la délinquance.

#### Belgique

Jean Cornil, sociologue, Directeur adjoint du Centre pour l'égalité des chances, en relation avec des équipes de recherche, auteur de nombreuses contributions à l'occasion de colloques ou de séminaires européens.

Pierre-Yves Monnette, médiateur fédéral et son homologue flamand, Erhman Wuyts.

Aldo Péressino et Hans Verrept s'intéressent à la médiation sociale sous l'angle de la médiation en milieu hospitalier qui permet d'approcher des populations migrantes en situation de vulnérabilité, de contribuer à leur intégration par une médiation interculturelle et non pas seulement linguistique.

Tony Peters qui travaille sur la médiation pénale au sein de dispositifs de prévention de la délinquance en relation avec une équipe d'universitaires.

#### France

Bénédicte Madelin combine une recherche matérialisée par des documents pédagogiques, des rapports, des interventions dans des colloques internationaux ou séminaires, avec la direction de l'association Profession Banlieue.

Jocelyne Dahan a créé le Master européen de médiation dont elle assure aujourd'hui la coordination pédagogique. A pratiqué la médiation familiale et exercé son activité dans divers services municipaux.

Maître Bourry d'Antin, avocate, membre du Conseil de l'Ordre, anime l'Association des médiateurs du Barreau de Paris créée en 1998. A coordonné avec le philosophe Stéphane Bensimon et le président Pluyette l'ouvrage collectif Médiation - esprit et pratique, Berger-Levrault, 2001.

#### Italie

Paola Tononi, médiatrice familiale, sociologue de formation, coordonnatrice d'un centre privé qui propose des méthodes de gestion des conflits dans le domaine familial, les difficultés juvéniles, des entreprises et les difficultés sociales.

Savina Pinna, docteur en psychologie sociale, travaille sur le processus de médiation et les systèmes de représentation.

Maria Giovanna Caccialupi, médecin, responsable d'un Centre de santé et Grazia Colombo, Grazielle Sachetti, médecin, Luisa Cattaneo, psychothérapeute, pratiquent la médiation interculturelle dans le cadre hospitalier à Milan et appartiennent à l'association Crinali.

#### Norvège

Graham Dyson pratique des médiations dans le cadre du Centre for conflicts management qu'il anime.

#### Pays-Bas

Charles Luyten, directeur du CWP, organisation pour la médiation, le conseil et le développement dans le domaine des relations de travail, en particulier celles qui impliquent des travailleurs migrants.

Snkezana Matijevic, directrice du Centre de soins pour femmes étrangères à Tilburg, membre du conseil municipal.

Latifa Lazaar, responsable des programmes d'un Centre de médiation interculturelle PALET, son activité de recherche prend la forme de documents pédagogiques, de plaquettes, de contributions à des séminaires ou colloques internationaux.

#### Portugal

Antonio Farinha, magistrat, titulaire du master européen de médiation et qui ...

- ... vient de créer un service de médiation étatique dans une optique de prévention de la délinquance.

## RFA

Christopher Besemer, membre de la Fondation Gewaltfreies Leben. Sa pratique alimente une réflexion présentée sous forme de manuels, de plaquettes présentant des concepts et des méthodes pour éviter la violence dans la société. Il pense la médiation en terme de travail social.

Peter Knapp, Directeur de la revue Mediation Blatt. Son activité au sein de l'Office franco-allemand de la jeunesse l'a familiarisé avec les rencontres internationales et rendu sensible à la médiation interculturelle. Il travaille sur la fonction de médiateur et prête une grande attention aux qualités que doit développer le médiateur ainsi qu'aux précautions concernant son mode de fonctionnement.

Sabine Kriechhammer-Yagmur combine une recherche matérialisée par des documents pédagogiques, des rapports, des interventions dans des colloques internationaux, avec la responsabilité des programmes du Paritätische Wohlfahrtsverband qui est l'une des principales associations allemandes en matière d'action sociale.

## Royaume Uni

Tony Billingham, président de l'association Mediation U.K. regroupant de nombreux centres pratiquant la médiation (et) ou réfléchissant sur elle.

Patricia Goncalves exerce une intense activité associative dans divers quartiers de Londres et produit une réflexion très pédagogique sous forme de livrets à l'intention des médiateurs et de leurs publics. Responsable de la revue Greenwich Mediation.

## Suède

La réflexion provient de membres d'associations liées soit à des mouvements féminins, soit à des conseils en faveur de la prévention de la criminalité (l'association Mums and dads).

## Se laver le regard

Il serait intéressant de classer les chercheurs répertoriés plus haut en distinguant ceux qui ont reçu une formation spécifique à la médiation.

Pour les pionniers, la question peut paraître absurde. En effet, comment se former dans une discipline qu'on contribue à inventer ?

Elle mérite pourtant d'être posée car elle est le point de départ d'une démarche scientifique sérieuse. Une certaine modestie signifie qu'on l'aborde en s'interrogeant sur sa spécificité par rapport aux disciplines pratiquées antérieurement sans penser que la bonne maîtrise d'un domaine vous désigne automatiquement pour devenir spécialiste d'un autre.

Le cinéaste japonais Mizogushi conseillait de « se laver le regard entre chaque image ». Ne faudrait-il pas se laver le regard avant de regarder la société sous l'angle de la médiation pour effacer le regard de juriste, de psychologue, de responsable social qu'on portait sur elle antérieurement ?

## L'objet de la recherche

On ne peut se contenter de renvoyer à l'intitulé du séminaire pour répondre que la recherche a pour objet la médiation sociale et les modes de résolution des conflits de la vie quotidienne. En effet, l'étude comparative fait clairement apparaître que les termes ne recouvrent pas le même objet d'un pays à l'autre, ni le terme médiation surtout, ni le terme médiation sociale, ni aussi et même le terme conflits.

Par la typologie des chercheurs on a déjà à l'esprit une liste de leurs sujets de recherches. Sujets qui ont été rattachés au thème du séminaire soit parce qu'ils contenaient le terme médiation soit parce qu'ils la concernaient.

Un degré de synthèse supplémentaire devrait permettre de dresser le tableau suivant :

- certains chercheurs font porter leur recherche sur des concepts (le concept de médiation mais pas uniquement) ou sur des thèmes abstraits.

... ■ d'autres font porter leur recherche sur des dispositifs concrets (de médiation, mais pas exclusivement) dont ils sont parfois parties prenantes.

## Recherche sur des concepts ou des thèmes théoriques

Les concepts sont les guides fondamentaux de la pensée et de l'action ; ils constituent la matrice des simples notions, les thèmes sont des sujets.

On va retrouver ici le trait commun signalé à l'occasion de la typologie des chercheurs : s'il y a peu de généralistes de la médiation cela veut dire que peu de recherches ont pour objet le concept de médiation dans sa globalité ou dans toutes ses applications.

Les recherches se font par secteurs d'activité. Dans le cadre de notre étude, les rubriques-clefs se retrouvent dans presque tous les pays, seules les spécificités nationales figurent avec le nom du pays entre parenthèses.

Médiation juridique, régulation pénale (associée alors à dépenalisation, à déjudiciarisation ou à sanctions alternatives), familiale, médiation présentée comme synonyme de négociation/conciliation, médiation écologique (Allemagne, Suède), médiation pédagogique, en développement, scolaire (Portugal), interculturelle, de conflits, de communication, de rétablissement du lien social, médiation de prévention des conflits.

Dans certains pays, les chercheurs ignorent le terme et encore plus le concept de médiation, d'autres ne lui accordent qu'une place modeste, soit en la cantonnant au rôle d'une technique d'appoint, soit en la limitant à un domaine (para-juridictionnel le plus souvent).

Au Royaume-Uni, la recherche ignore presque totalement le terme médiation sociale et lui préfère ceux d'Alternative Dispute Resolution (ADR) qui prévaut aussi Outre-Atlantique.

Dans d'autres pays, le terme médiation existe bien mais correspond à des champs étrangers au séminaire. Ainsi aux Pays-Bas, la médiation concerne presque exclusivement le domaine de la justice et celui de l'entreprise. Le terme de média-

tion émerge expressément depuis peu à l'égard des minorités ethniques, même si une recherche et une action s'en approchaient implicitement depuis quelques années.

Au Portugal aussi, le terme médiation concerne plus souvent le domaine de la justice.

A l'inverse, en France et en Italie, les chercheurs et les praticiens utilisent le terme médiation abondamment, sans réticence, dans tous les domaines de l'activité sociale.

## Examen du contenu

Quand la recherche porte sur la médiation, son contenu est assez hétéroclite. Fait-on porter l'éclairage sur la médiation ou sur le médiateur ?

Fonction(s) de (la) médiation : recherche sur le tiers, sur la spécificité de la médiation, sur le processus, sur la distinction entre la médiation institutionnelle et la médiation citoyenne (France), débat sur la professionnalisation de la médiation. Formation à la médiation, débat sur la déontologie, service public. Garantie ou carcan sans la contrepartie d'une réelle garantie. La médiation libérale, en officine privée.

La légitimité des médiateurs : le régime juridique de la médiation, analyse des conflits (distinction entre conflit et litige ; analyse multidimensionnelle des causes du conflit), recherche de solutions, conduite de la médiation, rapport médiation/droit ; médiation/norme éthique de la communication, la médiation comme remise en cause des institutions ; des métiers traditionnels du social, esprit de médiation.

## Recherches sur des thèmes connexes

Les thèmes connexes du racisme, de l'exclusion, de la citoyenneté, de la justice, de la sécurité, de la prévention, de la politique de la Ville fournissent les grandes lignes du cadre de réflexion.

... Il s'agit de l'exclusion, l'action sociale, la participation des habitants, la gestion des conduites violentes, la non-violence, la cohabitation harmonieuse (cf. en Belgique la « Charte des devoirs et des droits pour une cohabitation harmonieuse des populations bruxelloises » de 1991), le travail social, la sécurité, la justice de proximité, la justice restauratrice, l'innovation judiciaire, le changement social, l'Ombudsman, la régénération urbaine, l'amélioration des services publics, le contrôle social, l'éducation civique, la citoyenneté, la cohésion nationale, l'Intégration des minorités issues de l'immigration, les cultures communautaires...

En Suède, il vaut mieux parler d'une recherche connexe que d'une recherche sur la médiation sociale à proprement parler car le terme n'apparaît pas explicitement. En revanche, la recherche sur des solutions aux problèmes de l'immigration (ethnicité, flux migratoires, intégration, racisme), de la prévention de la criminalité ou des conduites à risques, la dessine en filigrane. Ainsi dans les travaux de Biergit Brock-Utne et Karin Utas Carlsson eann Cha Lagerman, transparaît la figure du médiateur sous forme de personnes ressources.

### Recherche sur des dispositifs concrets

Plusieurs configurations peuvent se présenter, quant à la situation du chercheur par rapport au dispositif étudié, il lui a été demandé :

- de monter un dispositif de médiation, de l'animer ou le diriger ou d'une manière générale d'y prendre des responsabilités. Il existera un lien intime entre le chercheur et l'objet de sa recherche, et d'une certaine manière le besoin de se justifier.
- d'observer un dispositif, soit pour un travail universitaire, soit pour un audit, soit par un demandeur extérieur soit par un membre du dispositif.

Un chercheur va s'intéresser spontanément à un dispositif. L'élucidation des raisons de son choix mérite attention. L'accès à l'information, l'accueil qu'il va recevoir, influenceront la recherche. Certains dispositifs offrent un accueil permanent à toute recherche en se décrivant d'une manière détaillée sur Internet. Mais le chercheur doit prendre ce luxe d'information avec précaution.

Certains dispositifs de médiation mènent aussi des recherches. On a déjà mentionné le cas des associations, ou des services publics.

Il existe une grande variété des dispositifs étudiés.

Tous ne se réclament pas de la médiation. Il a parfois été difficile dans l'élaboration de ce rapport de décider si la médiation se dessinait en filigrane à travers les objectifs poursuivis (passerelles, inter culturalité) ou (et) à travers les méthodes utilisées. Parfois à l'inverse, certains dispositifs s'y réfèrent en semblaient bien éloignés. Certains sont locaux, nationaux, européens ou émanent d'organismes assurant des transports ou le logement à loyer modéré.

### Sécurité

En France, les contrats locaux de sécurité (CLS) offrent aux chercheurs un objet d'étude. D'autres font porter leurs études sur les maisons de justice et du droit, sur les maisons de quartier, des dispositifs de justice de proximité et de police de proximité, ou ceux mis en œuvre par les offices d'HLM comme par les services publics de transports urbains.

En Belgique, une équipe comprenant Yves Cartuyvels étudie les interactions entre les dispositifs d'aide à la Jeunesse et les contrats de sécurité ainsi que leur impact sur les populations destinataires.

En Italie, le programme européen URBAN et le programme Contrat de quartier lancé par le ministère des Transports ont fait déjà l'objet d'études.

### Lutte contre le racisme

En Belgique, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (CECLR) créé en 1993 dans le prolongement du Commissariat royal à la politique des immigrés, accompagne sa lutte d'études de dispositifs dont il fait bénéficier les pouvoirs publics comme les associations. Il a en effet une mission d'observation des politiques d'intégration et des politiques de la Ville. Il lui arrive de faire office de médiateur sur des sujets sensibles comme la reconnaissance du culte musulman en Belgique ou la préparation de l'élection d'un consistoire.

... Les minorités ou les immigrés

En France, les « femmes relais » ainsi que des dispositifs municipaux (messagers) ou des dispositifs établis par diverses institutions (HLM, RATP) suscitent débats et recherches.

Au Royaume-Uni, le Centre for Culture Studies (Lash Scott) de l'Université de Londres, étudie les moyens mis en œuvre afin de permettre aux cultures communautaires de se faire reconnaître dans les médias, et de s'y reconnaître.

En Suède, le Centre de recherche sur le multiethnique de l'Université d'Uppsala, et le Centre de recherche sur les migrations internationales et les relations ethniques (CEIFO) analysent les politiques d'intégration des différents groupes d'immigrés dont les réfugiés. Tomas Hammar, directeur du CEIFO a aussi été chargé en 1993 de la constitution du réseau IMER regroupant les chercheurs suédois sur le sujet.

On a déjà décrit le rôle du groupe dans l'animation et l'étude de l'accompagnement des populations immigrées dans les hôpitaux.

En Europe, des dispositifs ont vu le jour dans le cadre du programme MOST (Management Of Social Transformation) sous l'égide de l'UNESCO. Ils font l'objet d'un accompagnement (Multicultural Policies and Modes of Citizenship in European Cities) souvent confié à des universitaires qui les étudient ou évaluent.

Lutte contre la drogue

Le sociologue belge Claude Maquet, du département des Sciences sociales de la faculté d'économie, de gestion et des sciences sociales de Liège, dans le cadre de ses études sur le contrôle social et les déviances, s'intéresse au processus de médiation pratiqué dans un centre de thérapie familiale à Liège. Il forme à la médiation au sein de dispositifs de lutte contre la toxicomanie.

Lutte contre la violence scolaire

Ils se trouvent principalement en milieu urbain et sont plus souvent présentés comme des dispositifs de lutte ou de prévention que de médiation.

Le Gold College de l'Université de Londres participe à plusieurs programmes européens sur la violence à l'école par exemple le programme European Conference to Initiatives to combat School Building.

Le projet École sans danger de La Haye aux Pays-Bas ou le Centre anti-violence de Dublin font la même chose.

L'Institut d'études sur les enfants de l'Université de Minho à Braga a fourni de nombreuses informations sur son projet relatif à la violence à l'école. La place de la médiation devra être approfondie grâce à des contacts ultérieurs. Elle se dessine en filigrane seulement dans le dispositif présenté.

Politique urbaine

À l'Université de Londres, les professeurs Nikolas Rose et Michael Keith, du Département of City Challenge, comparent les politiques urbaines de différents secteurs de Londres autour de la problématique de régénération urbaine. Ils notent les indices de ségrégation spatiale et œuvrent à la prise en charge des espaces disqualifiés de la ville par les habitants eux-mêmes.

Justice

Les termes varient, il peut s'agir de la justice restauratrice (restorative justice) qu'étudie Jim Dignan du Centre de criminologie de l'Université de Sheffield, de médiation dans les secteurs les plus variés de la justice, comme l'étudie Guido Vittorio Traviani qui fait un panorama des dispositifs de la province du Trentin.

**Problématique de la médiation en Europe**

Ce qui émerge du panorama ébauché en première partie, ce n'est pas uniquement les problèmes de la recherche mais bien aussi ceux de la médiation. La présentation de cette problématique se fera par étapes.

L'absence de langage commun est incontestablement le problème majeur qui domine la recherche et l'action en matière de médiation. On peut même dire qu'elle mine le domaine.

... La disparité des objectifs et l'hétérogénéité des préoccupations associés à la médiation aggravent et engendrent tout à la fois cette caractéristique fondamentale.

Les objectifs sont les buts poursuivis par les chercheurs ou les promoteurs de dispositifs de médiation, les préoccupations concernent leur sensibilité dans l'accomplissement de l'objectif et peuvent grandement infléchir les moyens comme les résultats.

Une remarquable absence de définition : on ne parle pas de la même chose en utilisant le terme médiation. Cependant il existe à l'évidence une intuition commune, avec ses promesses et ses dangers.

L'éventuelle émergence d'un concept fédérateur fait partie de la question.

Les recherches réunies dans les rapports intermédiaires, comme les dispositifs qu'elles étudient se rangent en deux grandes catégories.

La première catégorie englobe les recherches qui utilisent les termes médiation ou nouveaux modes de règlements des conflits de la vie quotidienne.

La deuxième catégorie concerne les recherches et les dispositifs qui n'utilisent pas le terme médiation mais qui pourtant s'attachent à un objet que dans d'autres pays on rangerait sans hésiter sous sa bannière.

À y regarder de plus près on s'aperçoit que le terme médiation recouvre des acceptions variées mais surtout parfois incompatibles, au point qu'on ne peut trouver un sens commun au terme médiation.

Qu'y a-t-il de commun entre : les situations de pouvoir et les situations où les plus grandes précautions sont prises pour maintenir l'égalité entre tous les partenaires de la médiation, entre les médiateurs (parfois appelés médiés) mais aussi entre les médiateurs et le médiateur. Ou avec les situations se déroulant dans des lieux strictement neutres et celles se déroulant dans des lieux placés sous l'égide d'un pouvoir ou d'un symbole ?

Les situations où le médiateur se doit de n'appartenir à aucun camp et celles où, sous peine de rejet, il doit émaner d'une ethnie, d'un quartier, d'une communauté

ou de l'institution partie au conflit. De nombreuses interventions ne sont tolérées que grâce à l'appartenance de l'intercesseur à l'institution qui l'intronise.

Les situations où l'intervenant qualifié médiateur, aide, ou décide, ou soigne, et une situation où il sert de passerelle, où il écoute, ou encore une situation où il contribue au maintien de l'ordre, ou encore à une forme de justice fut-elle alternative.

Les situations où l'intervention aboutit à une décision pouvant être entérinée par une autorité sociale et acquérir force contraignante, où elle aboutit à une « simple » communication, ou à créer du lien social, ou à le rétablir, ou à prévenir un conflit.

Les situations où le recours à la médiation est libre pour respecter l'autonomie de la volonté des partenaires, et celles où il est obligatoire ou très recommandé.

Les situations où le médiateur va à la rencontre des partenaires, où il a une marge d'appréciation sur sa capacité personnelle à intervenir, et les situations où il est saisi sans pouvoir sortir des conditions de saisine. C'est-à-dire sans pouvoir refuser même s'il ne se sent pas apte, ou au contraire, sans pouvoir accepter d'intervenir bien que désireux de le faire, s'il n'est pas compétemment saisi comme une juridiction.

On navigue entre richesse et dilution, entre une médiation en « trompe l'œil » et une médiation en filigrane réunies par une intuition commune.

L'intuition commune correspond à quelque chose de difficile à identifier. Elle englobe la conscience de vouloir faire autrement, d'innover, soit parce que les modes traditionnels d'intervention sociale ont échoué ou du moins montré leurs limites (dans la lutte contre la drogue, ou la violence urbaine, ou la délinquance juvénile) soit parce qu'un désir d'humanisation le requiert. Elle oscille entre un esprit de médiation et un désir d'humanisation de nos sociétés pour faire une place à l'autre. C'est la conscience de contribuer à la recherche théorique et pratique de nouvelles manières d'être en société.

Ses dangers : gage rassurant d'une bonne volonté de réfléchir ensemble,

- ... mais avec le risque de non dit, créant l'illusion d'un accord, le risque d'un consensus mou. Tentation du fusionnel autour d'une « erreur commune » qui, pour le juriste selon l'adage bien connu en France, « fait droit ». Le désir de faire une place à l'autre peut prendre la forme d'un désir d'assistance très éloigné de la médiation et, à brève échéance, attentatoire à sa dignité.

L'urgence théorique vaut à l'échelon européen comme à l'échelon français. À cause de l'urgence pratique que l'on perçoit partout à l'échelon national, on risque dans les réunions européennes de négliger l'urgence théorique au centre de laquelle se trouve la recherche d'une définition de la médiation. Pour de puissantes raisons de société, de nouvelles pratiques sociales se sont développées, au milieu de ce riche fourmillement alimenté par la demande sociale, la tentation du pragmatisme a été forte. C'est pourquoi, à cause de l'urgence pratique on les a souvent réunies sous la bannière flatteuse de la médiation. Malgré les mises en garde de quelques théoriciens, empêcheurs de « médier » en rond, jugés ridicules et importuns, le recours intempestif au terme médiation gardait tout son attrait. Le mot d'ordre était « ce qui compte, c'est de faire ». Puis sur le terrain, les praticiens ont découvert les inconvénients de leur négligence terminologique. Le discrédit de la médiation, sa mauvaise réputation, un décalage entre les attentes et les intentions des partenaires, n'étant pas les moindres de ces inconvénients.

### Un concept fédérateur ?

Il émerge en France, après bien des querelles d'écoles, loin d'être totalement éteintes. La France va encore servir d'exemple dans l'exposé des positions en présence au départ, et du point de consensus partiel où théoriciens et praticiens sont parvenus, non parce qu'elle est exemplaire, mais parce quelle est révélatrice de tout ce que la première partie du rapport a permis d'apercevoir.

Les courants à fédérer mettent en œuvre des conceptions parfois très éloignées de la médiation.

**La médiation de conflit** : un premier courant très inspiré du modèle U.S parvenu en Europe, via le Canada, liant la médiation aux conflits ou aux litiges a vu dans la médiation un mode alternatif de règlement de conflits (MARC) ou des litiges (MARL). Ses promoteurs font valoir les bénéfices déjà expérimentés aux USA :

- désengorgement des institutions judiciaires
- gain de temps et d'argent
- développement d'une justice douce sans perdant, permettant aux parties de s'y retrouver et donc contribuant à l'apaisement social
- restitutions aux parties de la responsabilité de trouver une issue à leur conflit. Avec le double avantage de respecter la liberté de chacun et de faciliter le respect de la solution trouvée puisqu'elle recueille l'accord des parties.

Deuxième courant : **la médiation de lien social ou de maillage social**. Les actions suscitées par les difficultés de la vie urbaine qu'elles viennent des pouvoirs publics (nationaux ou locaux) ou de la base se sont multipliées. L'initiative des pouvoirs publics se manifeste par la création de structures administratives. La Commission nationale pour le développement social des quartiers créée en 1981, puis la Délégation interministérielle à la Ville créée en 1988, favorisent le développement d'instances de médiation. Par ces instances, l'Etat orchestre les initiatives concourant à l'amélioration de la vie urbaine.

Les autorités locales ne demeurent pas en reste : les initiatives reviennent à des maires soucieux d'éviter la détérioration de la vie dans certains quartiers de leur ville. Paul Picard a joué un rôle pionnier à Mantes-La-Jolie.

Les deux courants qui suivent se combinent aux deux premiers : il peut exister une médiation de règlement des conflits institutionnelle ou citoyenne comme il peut exister une médiation de lien social institutionnelle ou citoyenne.

**L'institutionnel** : l'expression désigne les formes de médiation établies par des institutions publiques nationales locales ou internationales (Médiateur de l'Union européenne), ou de service (RATP), ou par des institutions privées (médiateurs des compagnies d'assurances). Ce sont des médiateurs « maison » ce qui facilite leur acceptation par l'institution qui ne tolère généralement pas l'idée de faire intervenir un tiers, nécessairement extérieur. Ils détiennent un pouvoir officiel ou un pouvoir induit, fonctionnent avec les moyens dont l'institution les dote et selon des règles fixées par elle. Très informelles quand il s'agit de médiation de lien social, elles s'apparentent à une procédure plus ou moins alléguée pour la médiation de conflits.

**Le courant citoyen**, avec une catégorie originale « la médiation côté jardin ».

... Médiateurs spontanés secrétés naturellement par la base, accomplissant des actes de médiation isolés ou s'impliquant plus régulièrement dans cette forme d'action sociale. Ils n'attendent pas la désignation d'une institution pour contribuer à régler des conflits ou à établir des passerelles ou à rétablir une communication. Ils agissent seuls ou fonctionnent en associations strictement indépendantes de quelque institution que ce soit, ce qui les laisse totalement à égalité avec les destinataires de leur action. Leurs règles de fonctionnement résultent de code de déontologie et de charte quand ils adhèrent à des associations.

De telles différences entre la médiation institutionnelle et la médiation citoyenne ont conduit une partie de la doctrine à diagnostiquer une différence de nature entre elles. Pour fondée que soit cette distinction, elle s'estompe car une partie de la médiation citoyenne s'est mise dans le giron de la médiation institutionnelle.

La distinction entre le courant institutionnel et le courant citoyen s'estompe au terme d'une évolution entre reconnaissance et phagocytage.

Seule la catégorie médiation côté jardin résiste radicalement. L'expression de Jean-François Six, restée fidèle à son origine, ramène à la médiation citoyenne d'égal à égal.

## Définition de consensus

La médiation vue d'une manière globale (« mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers neutre indépendant sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiateurs qui l'auront choisi ou reconnu librement ») tient compte des quatre missions de la médiation (création, réparation du lien social, prévention, règlement des conflits).

La médiation vue comme mode alternatif de règlement des conflits basé sur la coopération des parties, grâce à l'intervention d'un tiers impartial, le médiateur qui les aide à élaborer une entente amiable.

L'accord a fini par se faire en France sur ces deux caractéristiques de la médiation qui en constituent les deux critères.

La neutralité du tiers (parfois on préfère impartialité), son indépendance, garan-

tissent qu'il est bien tiers. Son absence de pouvoir le distingue de tiers impartiaux comme les juges.

Le maillon faible de ce consensus se situe dans le deuxième critère, celui de la spécificité de la mission de médiation. Car elle renvoie à ce que l'on cherche justement. Mais même ainsi réduit, le bénéfice de ce deuxième apparaît décisif. Il signifie que la mission de médiation ne s'assimile pas à une autre (conciliation, sécurité, justice, police). Il assure son autonomie conceptuelle.

## Une grande disparité d'objectifs

Elle n'est pas critiquable en soi. Il est parfaitement normal qu'une société s'assigne plusieurs tâches. Mais faute de précautions, elle entraîne l'atomisation de la médiation et la soumet à des logiques d'utilisation, propres aux objectifs partiels. L'atomisation se double alors d'écarts de définition et de régime entre les diverses branches de la médiation qui vivent parfois à la rivalité. Ainsi la Chancellerie dénie à la médiation sociale la possibilité de se réclamer de la médiation, terme dont elle se réserve la légitime utilisation. La Médiature de la République a tenté d'empêcher la diffusion du terme médiateur.

La spécialisation pourrait se faire sans risque si elle reposait sur un tronc commun.

La spécialisation ne constituerait pas une atomisation si on se référait continuellement au tronc commun pour maintenir une certaine cohérence entre les pratiques, et si elle reposait sur une formation générale avant la spécialisation.

Celle-ci est parfois très réductrice, l'exemple de la médiation familiale est très probant. Pour les juristes, il n'y a pas de différence de nature entre médiation et conciliation mais une simple différence de degré d'activité du tiers.

Plus encore, la médiation familiale peut-elle se réduire, comme le font encore beaucoup de services à la famille, au couple qui se sépare. La médiation familiale ne doit pas s'atomiser au point d'ignorer les difficultés entre parents et enfants, à l'intérieur de la fratrie, avec les grands-parents. La situation des familles recomposées a aidé à élargir le champ d'une médiation familiale trop étroitement entendue.

... La plupart des médiateurs institutionnels ne sont pas des tiers. Le vrai tiers est insupportable, on lui préfère des « médiateurs maison ». Même quand ils adoptent la formule associative il peut s'agir d'associations que le Professeur de Laubère appelait « les faux nez » de l'administration.

La plupart des médiateurs institutionnels ne sont pas dépourvus de pouvoirs, officiel ou insidieusement induit. Son mode de désignation, le papier officiel utilisé pour « convoquer » les parties, les lieux officiels où se déroule son intervention, tous indices qui suggèrent la détention d'un pouvoir qui nuit à l'autonomie de ses partenaires.

Dans les textes fondateurs des dispositifs de médiation, le terme utilisé pour qualifier la mission de la plupart des médiateurs institutionnels est rarement celui de médiation mais presque exclusivement celui de conciliation.

Il faut éclaircir certains concepts, non pour la beauté du geste, mais parce que les mots employés doivent nous permettre de travailler sur des bases communes.

La « médiation » renvoie parfois à des notions de sécurisation, d'accueil et d'orientation, d'information, d'assistance technique, de présence dissuasive etc.

Or ces termes, et les actions qu'ils recouvrent, ne correspondent pas à une véritable médiation : il n'y a ni tiers neutre, ni deux « parties » mises sur un pied d'égalité au départ.

### **Une grande hétérogénéité de préoccupations**

Sachant qu'à chacun des nombreux objectifs exposés plus haut correspondent plusieurs préoccupations, on mesure l'effet amplificateur des forces qui infléchissent la médiation à l'occasion de sa mise en œuvre. Rappelons que les objectifs désignent les buts, les préoccupations une certaine sensibilité.

L'influence des préoccupations, se perçoit aussi bien dans la mise en œuvre de la médiation de règlement des conflits que dans la médiation sociale. L'utilisation de la médiation par la justice montre bien les risques encourus par la médiation.

Les objectifs valant pour la France semblent valoir pour les autres pays de l'Union européenne. Ils s'inscrivent dans la logique des modes alternatifs de règle-

ment des conflits auxquels s'ajoutent des impératifs de sécurité quand il s'agit de médiation pénale ou de l'adoption de contrats locaux de sécurité.

La principale préoccupation de ses promoteurs est encore probablement la même dans tous ces pays : ne pas perdre la haute main sur l'exercice d'une mission de souveraineté sous prétexte qu'on laisse intervenir des médiateurs.

Dès lors la médiation judiciaire (surtout la pénale) va se trouver contrainte par une logique de contrôle et de pouvoir. Le pouvoir innovant de la médiation en sera amoindri d'autant. En effet, il ne semble pas possible de faire grief aux magistrats de ne pas se préoccuper de ce que font « leurs » médiateurs, ou « leurs délégués » selon une expression fréquente. Le médiateur devient un auxiliaire, très intégré au système classique, qui lui demande des comptes au péril de la confidentialité de la médiation.

La médiation pénale est une figure très singulière dont il serait intéressant de voir si elle est perçue comme une forme de médiation ou comme une autre voie de répression chez nos voisins.

Une autre préoccupation se perçoit dans la médiation pénale : donner une réponse à des infractions que faute de moyens la justice n'aurait pas pu traiter (en France le classement sans suite). La médiation pénale présentée par une circulaire d'octobre 1992 de la Chancellerie comme une « troisième voie » entre la poursuite et le classement sans suite réservée aux petites infractions, risque de devenir une justice du pauvre.

La médiation sociale n'est pas exempte de préoccupations. Soucieuse de lien social elle peut rechercher un maillage social dont on ne voit pas tout de suite toutes les implications. Dans certaines conditions, associé aux préoccupations sécuritaires de l'organisme qui le met en place, le maillage peut devenir un filet quand les « médiateurs » (les correspondants de nuit par exemple) rendent des comptes à la police ou aux services d'HLM sur les auteurs de troubles.

Selon le poids des préoccupations qui accompagne le dispositif de médiation, celle-ci court le risque de se voir associée à des atteintes aux Droits de l'Homme. En France, la médiation pénale a dû évoluer pour surmonter des atteintes au droit ...

... de la défense. Il y a des soupçons inévitables dans le groupe des destinataires de certaines médiations sociales. De nombreux jeunes considèrent a priori les jeunes médiateurs issus de leurs groupes comme des traîtres.

Les actions de médiation interculturelle destinées aux populations immigrées peuvent se heurter à des coutumes attentatoires aux Droits de l'Homme (les mutilations sexuelles). La préoccupation de ne pas exclure doit-elle l'emporter et rendre négociables les valeurs du pays d'accueil ? Ici la médiation ne porterait pas directement atteinte aux Droits de l'Homme, elle les couvrirait.

### Éléments de prospective

La médiation va se développer, espérons que cela ne se fera pas au risque d'une perte de sens.

Un Français se formulerait la question du développement dans les termes juridiques suivants : selon quel montage institutionnel ? Quel régime juridique (institutionnel ou contractuel) ? Pour tous les Européens, se pose aussi la question de la professionnalisation.

Les montages institutionnels doivent combiner fluidité, authenticité de la médiation mais aussi accessibilité et garanties.

Plusieurs solutions existent dans l'arsenal juridique commun aux pays de l'Union européenne.

Les associations y existent partout avec des régimes juridiques différents mais fondamentalement, elles renvoient à l'idée de subsidiarité et de responsabilité des citoyens (au sens très large du terme et non pas au sens juridique de personne jouissant de tous les droits politiques à commencer par le droit de vote). Le montage associatif présente la meilleure adéquation avec le respect de la médiation à condition d'utiliser les possibilités de contrôle qu'il recèle.

La notion de service public reste très confuse et fait l'objet de colloques fréquents, mais on perçoit quand même l'idée d'une mission d'intérêt général orchestrée par l'Etat ou des collectivités publiques infra étatiques.

Les autorités administratives indépendantes se développent régulièrement en Europe selon le modèle de la SEC créée aux USA en 1934. C'est un système très contraignant pour le milieu régulé, et très étatique.

La solution d'un service public ne constitue certainement pas la panacée recommandable.

Les services publics n'offrent pas toujours en matière de médiation des garanties bien sérieuses ni pour la formation des médiateurs, ni pour leur indépendance.

L'organisation de la médiation par la formule du service public présenterait l'inconvénient supplémentaire d'accentuer son atomisation. Chaque service public risquerait d'avoir « sa » médiation. Sauf à rattacher le service public de médiation au chef du gouvernement, ce qui ne résout pas tous les problèmes (on connaît en France le problème de la « nébuleuse » de services de coordination interministérielle) et qui ne manquerait pas d'en susciter entre les ministères candidats à la tutelle de la médiation. Cela existe certainement dans les autres pays.

### Vers une nouvelle profession ?

La professionnalisation de la médiation renvoie aux questions suivantes : se fait-elle à titre professionnel ou bénévole ? Bien sûr, le bénévolat n'exclut pas le professionnalisme. Une action philanthropique rend inconcevable l'idée d'une rémunération personnelle du médiateur, mais celui-ci peut néanmoins être un professionnel qui renonce à une rémunération. Accessoirement, le bénévolat du médiateur ne se traduit pas toujours par la gratuité de la médiation (qui peut-être facturée par l'association dans laquelle le médiateur exerce son bénévolat) pour éviter le développement d'une mentalité d'assistance. La passivité ne permettant pas le bon déroulement du processus de médiation.

Se fait-elle à titre occasionnel ou habituel ? Chacun d'entre nous pouvons être un jour médiateur. Le développement de la médiation peut aussi prendre cette forme d'individus concernés par l'autre, dans le respect de l'autre faisant spontanément acte de médiation. L'exemple peut faire école et les cas se multiplier.

... Une profession autonome ou une qualification apportant « un plus » à l'exercice d'une profession principale. De plus en plus d'avocats, de travailleurs sociaux se forment à la médiation. Il pourra s'agir d'une reconversion totale aboutissant à un changement de profession, il pourra s'agir d'améliorer par la médiation l'exercice d'une autre profession.

### **Médiation au service de la vie sociale ?**

Le remarquable potentiel qui fonde l'intuition commune peut en effet avoir un effet bénéfique à plusieurs égards. Elle change la manière de vivre avec l'autre.

Va-t-elle alors améliorer les institutions ? Ainsi en plaçant l'utilisateur au centre des institutions, elle commence à améliorer l'institution hospitalière qui ne se contente plus de soins toujours techniquement plus performants.

Améliorera-t-elle le dialogue social ? Conduira-t-elle à exercer autrement les métiers du social, en donnant une place plus active aux destinataires, en faire des partenaires et pas seulement des bénéficiaires passifs ?

Les nombreuses questions des chercheurs portent aussi sur une autre hypothèse : la médiation va-t-elle au contraire devenir une thérapie sociale difforme ? La question sera de savoir si elle fera l'objet d'une utilisation intempestive, captant jusqu'à l'usure et au discrédit son image flatteuse. Ou si, notamment grâce à des séminaires comme celui-ci et dans le respect des quelques préconisations qui pourraient en sortir, elle pourra se développer dans le respect d'un concept ayant un sens commun, appuyé sur un système de valeur cohérent.

### **Ébauche d'une stratégie**

Il faut prioritairement établir les conditions d'un échange réel. Vérifier l'existence d'un langage commun et en cas de constat d'absence se forger un outil minimum. La vérification terminologique sera la première étape de la stratégie. La négliger conduirait à l'échec et à l'inutilité du séminaire.

La recherche étant très liée à la formation, il faut établir maintenant un état de la formation. C'est une question centrale. La médiation est un art bien délicat. On

ne peut faire l'économie d'une formation ni pour l'exercer, ni pour l'étudier.

Un état de la formation permettrait aussi de ne pas ignorer ce qui existe à l'échelon national et à l'échelon européen.

L'état de la formation prendrait donc la forme d'un inventaire et d'une réflexion sur le contenu des formations existantes.

La médiation n'est pas neutre, elle repose sur des systèmes de valeurs. Peut-on les ramener à quelques valeurs fondamentales communes ? Valeurs de l'Union européenne ? Valeurs universelles ? Identifier la place du droit et surtout des Droits de l'Homme ?

La déontologie, que la médiation se professionnalise ou non, devra se référer au respect des valeurs identifiées précédemment.

### **Quelques préconisations**

Un Observatoire européen devrait se créer sans autre autorité qu'une autorité scientifique résultant de sa composition.

Il regrouperait les données relatives à la recherche et à l'action dans les pays de l'Union européenne. Il publierait un rapport annuel sur ces thèmes, pourrait être consulté par les autorités nationales ou européennes sur les questions relatives à son objet. Sa composition devrait assurer un juste équilibre géographique et matériel entre les chercheurs et les praticiens.

La mise en œuvre d'une formation européenne généraliste : la formation est l'avenir de la médiation. L'échelon européen est particulièrement désigné pour garantir le caractère généraliste de la médiation.

Seule une médiation généraliste éviterait le phénomène destructeur de l'atomisation de la médiation. La qualité de la formation en fournissant une source de légitimité incontestable est aussi un gage d'indépendance.

Veut-on que la médiation soit indépendante ?

## Recommandations des experts

### I - Définition

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

### II - Principes généraux

1. La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

2. La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. À tout moment, il est possible de revenir sur ce consentement. Le médiateur ne peut en aucun cas imposer une solution aux parties.

3. Les informations recueillies lors de la médiation sont confidentielles. Elles ne peuvent être utilisées qu'avec l'accord des partenaires, dans le respect des lois existantes.

### III - Mise en œuvre

Favorisant une meilleure qualité de vie, l'égalité des droits et la réalisation individuelle de soi, la médiation sociale permet un mieux-vivre ensemble des populations.

### I. Domaines d'application

Elle accompagne la transformation de la vie urbaine autour de trois objectifs principaux :

- elle favorise la communication au sein de la société,
- elle contribue à développer et à conforter le lien social et permet une meilleure intégration de certaines populations, notamment dans les quartiers les plus défavorisés, ainsi que la prise en charge des relations exclus-inclus (III-a),
- elle participe à la gestion et à la prévention de la violence (III-b).

#### a) Médiation sociale et communication

La médiation sociale doit aider à mieux vivre ensemble en facilitant la communication entre tous les membres de la société.

#### b) Médiation sociale et lien social

■ Dans le respect des principes de fonctionnement ci-dessus énoncés, la médiation doit favoriser les liens, la communication et la compréhension entre les personnes et groupes sociaux et faciliter l'intégration sociale et la reconnaissance culturelle.

■ Les dispositifs de médiation devront dans leur fonctionnement veiller principalement au respect du principe d'égalité, afin d'éviter le repli et l'exclusion.

#### c) Médiation sociale et conflits

■ Dans le respect des principes de fonctionnement ci-dessus énoncés, la médiation doit permettre à chacun de chercher une réponse aux situations de conflit auquel il est confronté et participe ainsi à la prévention de la violence et à la reconstitution du lien social.

■ La régulation des tensions et l'aide à la résolution des conflits engagent l'ensemble de la société, et notamment les pouvoirs régionaux et locaux.

■ La capacité des habitants des villes et leur créativité doit être reconnue dans l'élaboration des réponses de médiation.

... ■ L'apprentissage de la gestion des conflits, à l'école comme dans la ville, est un moyen privilégié de promouvoir la citoyenneté et de maintenir la paix et doit être encouragé au sein de l'Union européenne.

■ Apprendre à gérer la différence est un axe important de la médiation sociale et doit être développé par tous les acteurs.

## 2. Domaines d'exercice

La médiation sociale interpelle les pouvoirs publics (Etat – régionaux et locaux) et les institutions sur leur place respective et leurs modes d'interventions (III-c) et développe le partenariat.

### a) Médiation sociale et pouvoirs publics

■ Le développement de la médiation sociale ne doit pas exonérer les Etats de l'exercice de leurs devoirs, tant dans le domaine de la sécurité des biens et des personnes que de l'ensemble du domaine social.

■ Dans son objectif d'amélioration des relations entre les institutions et les publics, la médiation doit s'accompagner d'une réflexion interne pour favoriser la modernisation des institutions, une plus grande proximité avec les habitants, ainsi que leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer.

■ La médiation sociale doit aider au respect des droits des citoyens et des consommateurs.

■ Le partenariat Etats, pouvoirs régionaux et locaux et organisations non gouvernementales dans les dispositifs de médiation sociale doit être encouragé.

■ Les Etats doivent veiller à respecter la diversité des formes de médiation sociale grâce à des régimes juridiques adaptés.

■ Les Etats doivent respecter l'intégrité des processus de médiation sociale, en veillant à ne pas s'engager dans des activités qui pourraient lui nuire.

### b) Médiation sociale et partenariat

La médiation sociale est une activité spécifique qui ne doit pas se confondre avec d'autres activités éducatives, de travail social ou de sécurité des biens et des personnes.

Elle doit au contraire se développer en concertation et en complémentarité avec ces activités.

## IV - Evolution de la médiation sociale

■ Les Etats et l'Union européenne doivent favoriser les échanges de pratiques, développer la formation, mettre en place les études, recherches et évaluations nécessaires, soutenir les expériences, particulièrement les plus innovantes, dans le respect des principes ci-dessus énoncés.

■ Certains experts estiment qu'un effort particulier doit être engagé par les Etats de l'Union européenne, en collaboration avec le Conseil de l'Europe sur l'éthique et la culture de la médiation sociale.

■ Les experts demandent la mise en place des moyens et outils nécessaires à la mise en œuvre de ces objectifs.

Declaration

Le samedi 23 septembre, en clôture du séminaire, une douzaine de représentants des Etats de l'Union européenne et de la Commission européenne<sup>1</sup> échangeaient leurs points de vue et donnaient leur avis sur les recommandations formulées par les experts. Cette discussion a débouché sur des recommandations concrètes.

### Conclusions de la Présidence

Le Sommet européen de Tampere des 15 et 16 octobre 1999 a clairement affirmé la nécessité de dégager des priorités communes en matière de prévention de la criminalité. Il a également souligné la nécessité de développer l'échange des meilleures pratiques, la coopération et la mise en réseau des différents acteurs nationaux compétents dans le domaine de la prévention de la criminalité. Enfin, l'objectif de la mise en place d'un programme financé par la Communauté a été fixé.

Une priorité a été accordée aux domaines de la délinquance chez les jeunes, de la criminalité urbaine et de celle liée à la drogue.

Lors de la Conférence de haut niveau sur la prévention de la criminalité des 4 et 5 mai 2000 organisée par la présidence portugaise, ces orientations ont pu être précisées, notamment sur le caractère multidisciplinaire et partenarial de la prévention. Ce partenariat doit impliquer l'ensemble des citoyens, les pouvoirs locaux et nationaux, les organisations non gouvernementales, ainsi que les entités privées.

Le Séminaire européen, organisé avec le soutien de la Commission dans le cadre du programme Oisin les 22 et 23 septembre 2000 et consacré à la médiation sociale, s'inscrit dans la continuité de ces décisions.

Les représentants des Etats membres, en présence du représentant de la Commission, déclarent que les résultats, tels que joints en annexe, des travaux du groupe de 42 experts réunis les 21 et 22 septembre 2000 à Créteil constituent un travail de grand intérêt. Ils recommandent aux Etats membres de les prendre en considération et de les examiner de manière approfondie.

Sur la base de ces travaux, les représentants souhaitent formuler des recommandations dans la perspective de leur adoption en conseil des ministres.

Ces recommandations visent à :

- définir un champ d'action commun, au-delà de la diversité de la terminologie,
- définir les principes directeurs de bon fonctionnement de ce champ de pratiques ainsi délimité,
- définir les moyens d'assurer le libre développement de ces pratiques, pour chaque Etat et dans le cadre de l'Union européenne et dans le respect du principe de subsidiarité.

#### *Les représentants recommandent*

1. de favoriser le développement des pratiques de médiation sociale sur la base de la définition et des principes énoncés par les experts, sans rechercher leur uniformisation ;
2. de veiller à ce que les pratiques de médiation sociale, tant dans leurs processus que dans leurs résultats, respectent les droits de la personne ;
3. d'encourager la médiation sociale comme mode d'intervention sociale spécifique. Ce recours ne peut en aucun cas représenter une solution par défaut, parce que l'accès à d'autres formes d'intervention, notamment judiciaires, serait interdit ou rendu difficile ;
4. de rechercher l'implication, dans la mise en œuvre de ces pratiques, de l'ensemble de la société, y compris les citoyens, les pouvoirs publics à tous leurs échelons, les organisations non gouvernementales et le secteur privé ;
5. que les institutions publiques adoptent les objectifs et les enseignements de la médiation sociale ;
6. d'examiner l'engagement des moyens, notamment budgétaires, tant au niveau des Etats qu'à celui de l'Union européenne, pour permettre l'échange des meilleures pratiques, le développement de la formation des médiateurs sociaux, la ...

... mise en place des études, recherches et évaluations nécessaires et le soutien aux expériences les plus innovantes sur la base des principes énoncés par les experts.

1/ Gilbert Elkaïm, secrétaire général de la Délégation interministérielle à la Ville, M. Leewenstein, ministère de l'Intérieur, Pays-Bas, Flora Triantafyllou-Albanidou, universitaire représentant le ministère de la Justice, Grèce, Anne Meerkens, ministère de l'Intérieur et Freddy Gazan, Police criminelle, Belgique, M. Takala, membre du Conseil national finlandais de la Prévention de la délinquance, Monika Olsson et Erik Wennerström, ministère de la Justice, Suède, John Thompson, ministère de l'Intérieur, Grande-Bretagne, un représentant italien, Michel Magnier, directeur adjoint chargé du programme Oisin, direction générale Justice-Affaires intérieures, Commission européenne, Valérie Sagant, conseillère technique, ministère délégué à la Ville, Isabelle Passet et Eric Lenoir, Délégation interministérielle à la Ville, M. Darras, Gendarmerie nationale.

<b>■ Récits d'expériences</b>	135
Maria BACKE, Stockholm - Suède	136
Évelyne BAILLERGEAU, Rotterdam - Pays-Bas	138
Tony BILLINGHURST, Bristol - Royaume-Uni	140
Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT, Lyon - France	142
Ronald CEULEMANS, Bruxelles - Belgique	144
Frantz DENAT et Daniel SANFACON, Montréal - Canada	145
Joffre António DE SOUSA JUSTINO, Lisbonne - Portugal	147
Ferdinand EZEMBE & Kabangu MUANZA, Paris - France	149
Jacques FAGET, Pessac - France	151
Oliver FREY, Vienne - Autriche	153
Francesca GARBARINO, Milan - Italie	154
Tido GAYIBOR, Belgique - Bruxelles	156
Giovanni GHIBAUDI, Turin - Italie	159
Élisabeth JOHNSTON, Michel MARCUS, Paris - France	162
Michael KEITH, Londres - Royaume-Uni	164
Sabine KETELS, Hambourg - Allemagne	166
Sharyn KINDER, Liverpool - Royaume-Uni	168
Peter KNAPP, Berlin - Allemagne	171
Josep LAHOSA I CANELLAS, Barcelone - Espagne	174
Noël LUFUMA TONDO, Évreux - France	178
Lucio LUISON, Udine - Italie	179
Umberto MELOTTI, Milan - Italie	182
Prof. Dr. Angela MICKLEY, Berlin - Allemagne	184
Claude MOREAU, Montréal - Québec	187
Mary MORIARTY, Dublin - Irlande	189
Letizia PAROLARI, Milan - Italie	192
Jacques SALZER, Paris - France	194
Carla SCARAMELLA, Rome - Italie	195
Duccio SCATOLERO, Turin - Italie	196
Frans SPIERINGS, Bram PEPPER, Utrecht - Pays-Bas	197
Hibat TABIB, Directeur, Pierrefitte-sur-Seine - France	198
Jukka-Pekka TAKALA, Helsinki - Finlande	201
Grégoire TURKIEWICZ, Angoulême - France	203
<b>■ Bibliographie</b>	206